

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่ชาวญี่ปุ่นตัดสินใจเข้าพักที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์ อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ลูกค้าชาวญี่ปุ่น จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001-80,000 บาท เดินทางมาคนเดียว ช่วงเดือนที่ชอบเดินทางมาประเทศไทย คือ ไม่นั่นอน มีการจองห้องพักล่วงหน้าในการเดินทางมาประเทศไทย วิธีจองห้องพักล่วงหน้าคือ จองทางเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่าย ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ จากอินเทอร์เน็ต ราคาห้องพักต่อคืนที่พักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์คือ 1,000-1,500 บาทต่อคืน ระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในครั้งนี้คือ 2-3 คืน เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ เป็นครั้งแรก สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ที่ใช้บริการคือ อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ระหว่างประเทศ เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์คือ การเดินทางสะดวก ระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ คือ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก การจะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในอนาคตคือ มาใช้บริการแน่นอน

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

ด้านความเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น และโรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และการบันทึกรายการใช้บริการถูกต้องปราศจากข้อผิดพลาด

ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และเมื่อได้รับการติดต่อพนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมรยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม รองลงมาคือ การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง และพนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม และพนักงานของโรงแรมมีทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ

ด้านการเข้าใจลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ และพนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือโรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง รองลงมาคือโรงแรมมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกที่ทันสมัย สวยงามและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และห้องพักของโรงแรมสะอาดและสะดวกสบาย

ตารางที่ 55 แสดงลำดับปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกของ โรงแรมกิ่งรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

ลำดับ ที่	ปัจจัยคุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรก	ค่าเฉลี่ย ปัจจัยย่อย
1	ด้านการเข้าใจลูกค้า	3.89	พนักงานของ โรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า	4.18
2	ด้านความเชื่อถือ	3.80	โดยทั่วไปพนักงานของ โรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ	3.89
3	ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	3.66	พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.74
4	ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	3.65	พนักงานของ โรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม	3.92
5	ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	3.57	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง	3.87

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของ โรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านความเชื่อถือ ได้แก่ โดยทั่วไปพนักงานของ โรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และ การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของ โรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักใน โรงแรม ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 56 แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ด้านความเชื่อถือ	การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.84)	โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 4.13)
ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73)	พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78)
ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.85)	พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.13)
ด้านการเข้าใจลูกค้า	พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัยสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20)	พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัยสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09)
ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.86)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.89)

จากตารางที่ 56 ข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนก ตามเพศ ดังนี้

เพศชาย มีความพึงพอใจลำดับแรกด้านความเชื่อถือ ได้แก่ การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว การทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมยามาสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อด้านความเชื่อถือเป็นลำดับแรก ได้แก่ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมยามาสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

3.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 57 แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านความเชื่อถือ	โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 4.02)	การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.85)	โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 4.05)
ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78)	พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.69)	พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 57 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามอายุ

คุณภาพบริการ	อายุ		
	ต่ำกว่า30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ด้านการทำให้ลูกค้า มั่นใจ	พนักงานของโรงแรมมี กิจกรรมยามทศภาพ ให้บริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักใน โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.96)	พนักงานของโรงแรมมี กิจกรรมยามทศภาพ ให้บริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักใน โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.80)	พนักงานของโรงแรมมี กิจกรรมยามทศภาพ ให้บริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักใน โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.09)
ด้านการเข้าใจลูกค้า	พนักงานของโรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็น มิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36)	พนักงานของโรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็น มิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10)	พนักงานของโรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็น มิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.16)
ด้านการเสนอสิ่งที่เป็น รูปธรรม	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระ ว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย กาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.98)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระ ว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย กาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.78)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระ ว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย กาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.93)

จากตารางที่ 57 ข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ดังนี้

อายุต่ำกว่า30 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมยามทศภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็วด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมยามราตรยาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

อายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมยามราตรยาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

3.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม

อาชีพ

ตารางที่ 58 แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตาม

อาชีพ

คุณภาพบริการ	อาชีพ				
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอิสระ
ด้านความเชื่อถือ	โดยทั่วไปพนักงานของ โรงแรมสามารถให้บริการ ได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 4.15)	โดยทั่วไปพนักงานของ โรงแรมสามารถให้บริการ ได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และการจองห้องพักมีความ น่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95)	การจองห้องพักมีความ น่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.95)	โดยทั่วไปพนักงานของ โรงแรมสามารถให้บริการ ได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และระบบการรับชำระเงิน ค่าห้องพักของโรงแรมมี ความถูกต้องน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93)	โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรม สามารถให้บริการได้อย่าง ถูกต้องตั้งแต่แรก และการจอง ห้องพักมีความน่าเชื่อถือ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91)
ด้านการตอบสนองลูกค้า ทันที	พนักงานเต็มใจและพร้อม ให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.85)	พนักงานของโรงแรมเอาใจ ใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและ แก้ไขปัญหายังรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.84)	พนักงานเต็มใจและพร้อม ให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74)	เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อ กลับไปยังลูกค้าอย่าง รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76)	พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไข ปัญหายังรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78)
ด้านการทำให้ลูกค้า มั่นใจ	พนักงานของโรงแรมมี กิจกรรมสุขภาพ ให้บริการด้วยอخصยาชัย ไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักใน โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.31)	ทางโรงแรมให้ความสำคัญ กับข้อติชมและปัญหาของ ลูกค้าผู้ใช้บริการ และการ แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68)	พนักงานของโรงแรมมี กิจกรรมสุขภาพให้บริการ ด้วยอخصยาชัยไมตรีต่อลูกค้าที่มา พักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.82)	พนักงานของโรงแรมมี กิจกรรมสุขภาพ ให้บริการด้วยอخصยาชัยไมตรี ต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.04)	พนักงานของโรงแรมมี กิจกรรมสุขภาพให้บริการ ด้วยอخصยาชัยไมตรีต่อลูกค้าที่มา พักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ตารางที่ 58 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการ	อาชีพ				
	นักเรียนนักศึกษา	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	อาชีพอิสระ
ด้านการเข้าใจลูกค้า	พนักงานของโรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็น มิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38)	พนักงานของโรงแรมรู้จัก และจำลูกค้าประจำได้ (ค่าเฉลี่ย 4.16)	พนักงานของโรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตร กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21)	พนักงานของโรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็น มิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13)	พนักงานของโรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตร กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04)
ด้านการเสนอสิ่งที่เป็น รูปธรรม	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระ ว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.08)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระ ว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.00)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออก กำลังกาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.86)	พนักงานของโรงแรมแต่ง กายประณีต เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.89)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออก กำลังกาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.74)

จากตารางที่ 58 ข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์ อินน์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ ดังนี้

อาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ถูกต้องตั้งแต่แรก ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมรยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการ และการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมรู้จักและจำลูกค้าประจำได้ ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่ การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมรยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

อาชีพพนักงานประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ เมื่อได้รับการติดต่อ พนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมรยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อ

ลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ พนักงานของโรงแรมแต่งกายประณีตเรียบร้อย

อาชีพพนักงานอิสระ มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และการจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมรยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

3.4 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรม คิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 59 แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 80,000 บาท	80,000-90,000 บาท	90,001 บาทขึ้นไป
ด้านความเชื่อถือ	โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.96)	การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.93)	การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.94)
ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.83)	พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว และพนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.61)	เมื่อได้รับการติดต่อพนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77)
ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมรยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.93)	พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมรยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.80)	พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมรยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 59 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
	ต่ำกว่า 80,000 บาท	80,000-90,000 บาท	90,001 บาทขึ้นไป
ด้านการเข้าใจลูกค้า	พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22)	พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17)	พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10)
ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.74)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.96)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.98)

จากตารางที่ 59 ข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ดังนี้

รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 80,000 บาท มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อใจได้แก่โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

รายได้ต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อใจได้แก่การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว และพนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหอย่างรวดเร็ว เท่ากัน ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่

โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

รายได้ต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือว่าได้แก่การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ เมื่อได้รับการติดต่อพนักงานโรงแรมติดต่อกลับไปยังลูกค้าอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

3.5 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามการเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

ตารางที่ 60 แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

คุณภาพการบริการ	จำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์		
	พักครั้งแรก	พักครั้งที่ 2	มากกว่า 2 ครั้ง
ด้านความเชื่อถือ	โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก (ค่าเฉลี่ย 3.83)	มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00)	การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.21)
ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที	พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.70)	พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)	พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพัก ในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

คุณภาพการบริการ	จำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์		
	พักครั้งแรก	พักครั้งที่ 2	มากกว่า 2 ครั้ง
ด้านการทำให้ลูกค้า มั่นใจ	พนักงานของ โรงแรมมี กิจกรรมรยาทสุภาพ ให้บริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักใน โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 3.84)	พนักงานของ โรงแรมมี กิจกรรมรยาทสุภาพ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ต่อลูกค้าที่มาพักใน โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.05)	พนักงานของ โรงแรมมี กิจกรรมรยาทสุภาพ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ต่อลูกค้าที่มาพักใน โรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.07)
ด้านการเข้าใจลูกค้า	พนักงานของ โรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็น มิตรกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17)	พนักงานของ โรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตร กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05)	พนักงานของ โรงแรมมี อัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตร กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36)
ด้านการเสนอสิ่งที่เป็น รูปธรรม	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระ ว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.81)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออก กำลังกาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 3.95)	โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่ หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออก กำลังกาย และมีอุปกรณ์ ดับเพลิงอย่างพอเพียง (ค่าเฉลี่ย 4.00)

จากตารางที่ 60 ข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ดังนี้

เข้าพักครั้งแรก มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่โดยทั่วไป พนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมรยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่ง

ที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

เข้าพักรั้งที่ 2 มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่น ใบเสร็จรับเงินเป็นต้น ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัยสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

เข้าพักมากกว่า 2 ครั้ง มีความพึงพอใจลำดับแรกต่อด้านความเชื่อถือ ได้แก่ การจองห้องพักมีความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ได้แก่ พนักงานของโรงแรมเอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้าและแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีกิริยามารยาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ด้านการเข้าใจลูกค้า ได้แก่ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัยสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ โรงแรมมีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ในรายละเอียดพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก รองลงมา อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย และพบปัญหามีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยเรียงลำดับคือ ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่เข้าพักโรงแรมดังรอยัลการ์เด้นอินน์

จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาลำดับแรกคือ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก ส่วนเพศหญิงพบปัญหาลำดับแรกคือ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก

จำแนกตามอายุ

อายุต่ำกว่า 30 ปี พบปัญหาลำดับแรกคือ อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย อายุ 31-40 ปี พบปัญหาลำดับแรกคือ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก อายุ 41 ปีขึ้นไป พบปัญหาลำดับแรกคือ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก

จำแนกตามอาชีพ

อาชีพนักเรียนนักศึกษา พบปัญหาลำดับแรกได้แก่ พนักงานให้บริการล่าช้า อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจพบปัญหาลำดับแรกได้แก่ ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต อาชีพพนักงานบริษัทเอกชนพบปัญหาลำดับแรกได้แก่ อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พบปัญหา ลำดับแรกได้แก่ มีอาหารบริการที่ห้องพัก อาชีพอิสระ พบปัญหาลำดับแรกคือ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 80,000 บาท พบปัญหา ลำดับแรกได้แก่ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท พบปัญหาลำดับแรกได้แก่ ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 บาทขึ้นไปพบปัญหา ลำดับแรกได้แก่ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก

จำแนกตามการเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์

ผู้ตอบแบบสอบถามการที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ครั้งแรก พบปัญหาลำดับแรกได้แก่ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก ผู้ตอบแบบสอบถามการที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ครั้งที่ 2 พบปัญหาลำดับแรกได้แก่ อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย ผู้ตอบแบบสอบถามการที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์มากกว่า 2 ครั้ง พบปัญหาลำดับแรกได้แก่ ขาดอุปกรณ์สื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร อภิปรายผลตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการเข้าใจลูกค้า และด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ด้านความเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ โดยทั่วไปพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับ

ผลการศึกษาของสมศิริ นิสิตศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส ดันดิพันธุ์พิพัฒน์(2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือ โชคชัยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีหลักฐานการรับเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้า เช่นใบเสร็จรับเงินเป็นต้น และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณวดี พัฒนชัย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ โรงแรมสามารถให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานเต็มใจและพร้อมให้บริการอย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพรณวดี พัฒนชัย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มาเข้าพัก และผู้ใช้บริการเสมอ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมศิริ นิสิตศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ สามารถเลือกชำระค่าที่พักด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิตได้ตามความต้องการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส ดันดิพันธุ์พิพัฒน์(2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ที่พักมีระบบการให้บริการที่ให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานของโรงแรมมีกิจกรรมอาสาทสุภาพให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้าที่มาพักในโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารของพรณวดี พัฒนชัย (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานของโรงแรม ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ต่อแขกที่มาพักในโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ แต่ไม่สอดคล้องกับผล การศึกษาของสมศิริ นิสิตศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนล เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ระดับมากลำดับแรกคือพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความซื่อสัตย์ ตรงจันบ รับ-ทอน เงินได้ ถูกต้องไว้วางใจ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส ดันติพันธุ์พิพัฒน์(2549) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือ โชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรก คือ พนักงานที่ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อง ค่าใช้จ่ายอื่น

ด้านการเข้าใจลูกค้า จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานของโรงแรมมีอัธยาศัย สุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมศิริ นิสิตศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนล เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ และ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของประภาส ดันติพันธุ์พิพัฒน์(2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่า พักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือ โชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงาน เภาน์เตอร์ที่พักให้บริการใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ

ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึง พพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ โรงแรม มีบริการอื่นๆ ที่หลากหลาย เช่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย และมีอุปกรณ์ดับเพลิงอย่างพอเพียง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผล การศึกษาของสมศิริ นิสิตศิริ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนล เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจใน ระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานห้องอาหารที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และไม่สอดคล้อง กับผลการศึกษาของประภาส ดันติพันธุ์พิพัฒน์(2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการ บริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือ โชคชัยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ การตกแต่งสถานที่ของที่พักและ บริเวณการให้บริการลูกค้าสะอาด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพรธรรณวดี พัฒนชัย (2551)

ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือโรงแรมตั้งอยู่ในบริเวณที่เข้าถึงสะดวก

ข้อค้นพบ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร มีข้อค้นพบดังนี้

1. ลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรมฯ เป็นเพศชาย โดยช่วงอายุที่พบมากที่สุด อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ลูกค้ามีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากกว่าอาชีพอื่น โดยมีรายได้ ระหว่าง 70,001-80,000 บาท
2. ลูกค้าส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวเพียงคนเดียว โดยพบว่ามีเพียง ร้อยละ 7.5 ที่มากับครอบครัว และช่วงเวลาที่ชอบเดินทางมาประเทศไทยจะไม่แน่นอน ส่วนใหญ่การจองห้องพักจะจองผ่านเว็บไซต์ของบริษัทตัวแทนจำหน่าย โดยลูกค้าจะใช้บริการห้องพักราคา 1,000-1,500 บาท ถึง 2,001-2,500 บาท และมีระยะเวลาในการพักระหว่าง 2-3 คืน
3. ลูกค้าร้อยละ 64.5 มีความพึงพอใจหลังจากใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และพบว่าจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต ถึงร้อยละ 59.5
4. ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
5. ด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท และผู้ที่เข้าพักเป็นครั้งแรก มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ และอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ
6. ด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียนนักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจในระดับปานกลาง ในเรื่องพนักงานของโรงแรมมีความรู้สามารถตอบคำถามของลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงแรม โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าถูกต้อง และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และอาชีพอิสระมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ให้บริการ และการแก้ไข

ได้อย่างรวดเร็ว และโรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัย ในการที่เข้าพักในโรงแรม ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000-90,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่พักครั้งแรกมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึก ปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม

7. ด้านการเข้าใจลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกอายุ ทุกอาชีพ ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและทุกจำนวนครั้งที่เข้าพัก มีความพึงพอใจด้านการเข้าใจลูกค้า ทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

8. ด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกอาชีพ ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และทุกจำนวนครั้งที่เข้าพัก มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม และวัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม และวัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการมีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม และวัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการมีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน

9. ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาในระดับน้อยถึงระดับปานกลาง แต่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จะพบเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมากคือ ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการบริการ(Recommendations for improving service quality) ของ Berry, Parasuraman, และ Zeithaml มีข้อเสนอการปรับปรุงคุณภาพบริการสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจและมีปัญหาในระดับปานกลาง ดังนี้

ตารางที่ 61 คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ข้อค้นพบ	ทฤษฎีปรับปรุงคุณภาพบริการ	แนวทางแก้ไข
1. อาหารที่ให้บริการในโรงแรมไม่หลากหลาย	การรับฟัง (Listening) การทำให้ดีขึ้น (Recovery)	สำรวจความชอบทางด้านอาหารของลูกค้าญี่ปุ่น และปรับปรุงเมนูให้สอดคล้อง
2. ไม่มีบริการทัวร์ในโรงแรม	การทำให้ดีขึ้น (Recovery)	หาพันธมิตรทางธุรกิจที่น่าเชื่อถือทางด้านบริการทัวร์ มาตั้งโต๊ะบริการ รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลในเวปไซด์ของโรงแรมให้ลูกค้ารับทราบการบริการทัวร์ของโรงแรม
3. ไม่มีอาหารบริการที่ห้องพัก	การทำให้ดีขึ้น (Recovery)	เพิ่มบริการส่งอาหารถึงห้องพัก ทั้งนี้จะต้องปรับปรุงห้องพักให้มีโต๊ะรับประทานอาหารเช้า เพื่ออำนวยความสะดวก
4. ขาดอุปกรณ์สื่อสาร	การบริการพื้นฐาน (Basic service) และ การทำให้ดีขึ้น (Recovery)	การติดต่อสื่อสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติถือเป็นบริการพื้นฐานที่จำเป็น โรงแรมจึงควรปรับปรุงให้มีระบบ wifi ในโรงแรมเพื่อให้บริการลูกค้า โดยจะต้องมีระบบการคิดค่าใช้จ่ายที่เชื่อถือได้และเป็นธรรม

ตารางที่ 61 (ต่อ) คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ข้อค้นพบ	ทฤษฎีปรับปรุงคุณภาพบริการ	แนวทางแก้ไข
5. โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งอาคารสถานที่สวยงาม	การทำให้ดีขึ้น (Recovery)	ปรับปรุงการตกแต่งอาคารภายนอกโดยยึดแนว “บูติกโฮเต็ล” ตามเดิม โดยเพิ่มความร่มรื่นแก่บริเวณโดยรอบโรงแรมด้วยการปลูกต้นไม้ใหญ่ให้ รวมทั้งปรับปรุงทางเข้าโรงแรมให้มีความกว้างและเด่นชัดกว่าเดิม โดยเฉพาะการเพิ่มไฟแสงสว่างด้านทางเข้าให้เป็นจุดเด่น เพื่อลดปัญหาการบดบังอาคารของสถานีรถไฟฟ้า
6. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของโรงแรมสะอาดและสวยงาม	การทำให้ดีขึ้น (Recovery)	ปรับปรุงพื้นที่ในส่วนของบริเวณห้องโถงและโดยรอบโรงแรมให้มีแสงสว่างเพียงพอ สภาพแวดล้อมภายนอกปรับปรุงให้เหมาะสมกับการพักผ่อนของลูกค้า รวมทั้งการปรับปรุงเครื่องใช้และอุปกรณ์ในห้องพักให้มีความสะอาดสบายแก่ผู้เข้าพักอาศัย
7. วัสดุสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีรูปลักษณ์สวยงามน่าหยิบอ่าน	การบริการพื้นฐาน (Basic service) และ การทำให้ดีขึ้น (Recovery)	ปรับปรุงวัสดุสิ่งพิมพ์ให้มีความสวยงามเน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทย และมีข้อมูลการบริการของโรงแรมแนะนำลูกค้า

ตารางที่ 61 (ต่อ) คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม

ข้อค้นพบ	ทฤษฎีปรับปรุงคุณภาพบริการ	แนวทางแก้ไข
8. พนักงานมีจำนวนเพียงพอสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ	การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การวิจัยพนักงาน (Employee research) และ ภาวะผู้นำด้านการบริการ (Service leadership)	จัดทำมาตรฐานงานบริการโดยให้พนักงานมีส่วนร่วม เน้นการทำงานเป็นทีม มีระบบที่เลี้ยง ที่พนักงานจะต้องช่วยเสริมงานบริการ ทำงานแทนกันหรือช่วยตอบคำถามลูกค้าในบางโอกาส เนื่องจากพนักงานอาจมีทักษะและประสบการณ์ไม่เท่าเทียมกัน และจัดให้มีการกำกับดูแลการให้บริการของพนักงานให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ที่วางไว้

ตารางที่ 62 คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ

ข้อค้นพบ	ทฤษฎีปรับปรุงคุณภาพบริการ	แนวทางแก้ไข
9. โรงแรมมีชื่อเสียงไว้วางใจได้ ทำให้ผู้มาใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการที่เข้าพักในโรงแรม	ความเชื่อถือได้ (Reliability) และ การบริการพื้นฐาน (Basic service)	จัดระบบความปลอดภัยให้มี ความชัดเจนและเชื่อถือได้ โดยพนักงาน รปภ.มีรูปแบบที่แตกต่างจากพนักงานต้อนรับ จัดทำแผนผังของโรงแรม แสดง เส้นทางฉุกเฉิน ติดประจำไว้ทุกห้องพัก
10. ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ปรับปรุง ระบบการรับชำระเงินค่าห้องพักของโรงแรมให้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และรวดเร็ว

ตารางที่ 63 (ต่อ) คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ

ข้อค้นพบ	ทฤษฎีปรับปรุงคุณภาพบริการ	แนวทางแก้ไข
11. พนักงานของโรงแรมมีความรู้ความสามารถตอบคำถามของลูกค้าผู้มาใช้บริการในโรงแรม	การออกแบบบริการ (Service design) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การวิจัยพนักงาน (Employee research)	ออกแบบการบริการให้มีระบบที่เสี่ยงในการให้คำแนะนำ พนักงานของพนักงานอาวุโส ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้พนักงานที่มีประสบการณ์สามารถช่วยตอบคำถามของลูกค้า ตลอดจนให้พนักงานเสนอปัญหา ที่พบในการตอบข้อซักถามของลูกค้า เพื่อให้ทางโรงแรมได้พิจารณาและแก้ไข
12. การจัดทำรายการค่าใช้จ่ายของลูกค้าถูกต้อง	ความเชื่อถือได้ (Reliability)	ปรับปรุง ระบบการบันทึกค่าใช้จ่ายของลูกค้า ให้มีความถูกต้องปราศจากความผิดพลาด โดยมีรายละเอียดของการใช้บริการให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้
13. โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย	ความเชื่อถือได้ (Reliability) และ การบริการพื้นฐาน (Basic service)	จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ประจำในส่วนที่ลูกค้าพักผ่อน ภายนอกอาคาร ตลอดจนปรับปรุงไฟแสงสว่างทางเดินให้มีแสงสว่างพอเพียง

ตารางที่ 63 (ต่อ) คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ

ข้อค้นพบ	ทฤษฎีปรับปรุงคุณภาพบริการ	แนวทางแก้ไข
14. ทางโรงแรมให้ความสำคัญกับข้อติชมและปัญหาของลูกค้าผู้ใช้บริการและการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	การรับฟัง (Listening) การทำให้ดีขึ้น (Recovery) และ การทำให้ลูกค้าประหลาดใจ (Surprising customers)	ส่งเสริมให้มีการรับรู้รับฟังเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการป้องกันปัญหาข้อร้องเรียน ทั้งนี้หากมีปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว พร้อมทั้งพนักงานระดับหัวหน้างานต้องติดต่อขอโทษลูกค้าด้วยตนเอง โดยยึดแนววัฒนธรรมของญี่ปุ่น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกได้รับสิ่งที่เกินกว่าที่คาดหวัง

ทั้งนี้จากที่ลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรมเป็นนักธุรกิจที่เดินทางมาประกอบธุรกิจในประเทศไทย รวมทั้งจากผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความคิดที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้งนั้น นอกจากการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นแล้ว การจงใจลูกค้าเก่าให้กลับมาใช้บริการอีก จึงเป็นสิ่งสำคัญทั้งนี้มีแนวทางในการดำเนินการคือ ส่งอีเมลล์แสดงความขอบคุณภายหลังจากลูกค้าได้เดินทางกลับไปแล้ว พร้อมทั้งจัดให้มีการส่งเสริมการขายสำหรับลูกค้าเก่าที่เข้าพักซ้ำ โดยมีการมอบสิ่งตอบแทนในการพักซ้ำแต่ละครั้ง เช่น กระเช้าผลไม้ การใช้ Wifi ฟรี ส่วนลดในการใช้บริการของโรงแรม ตลอดจนการให้ส่วนลดค่าห้องพัก โดยจัดลำดับการมอบสิ่งตอบแทนให้ตั้งแต่การเข้าพักซ้ำครั้งแรก

นอกจากนั้น เนื่องจากงานบริการเป็นงานที่มีได้ผลิตไว้ล่วงหน้าได้เช่นผลิตภัณฑ์อื่น ๆ การบริการจะเป็นการดำเนินการเฉพาะหน้าลูกค้า ดังนั้นคุณภาพของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ คุณค่าของพนักงานบริการจะมีประสบการณ์เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการทำงาน ดังนั้น การรักษาพนักงานที่ดีไว้จึงมีความจำเป็น ซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน จึงควรจัดให้มีการจ่ายเงินเดือนที่เหมาะสม การให้มีสวัสดิการที่เพียงพอแก่พนักงานและครอบครัว การเลื่อนตำแหน่งให้รับผิดชอบสูงขึ้น ตลอดจนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เมื่อมีการปรับปรุงงานบริการ

อย่างไรก็ตามในเรื่องของการลงโทษพนักงานเมื่อมีข้อบกพร่องในการให้บริการ โรงแรมจำเป็นต้องมีระบบตัดสินอย่างยุติธรรม (Fair play) ตามทฤษฎีปรับปรุงคุณภาพบริการ

ดังนั้นหากโรงแรมได้มีการรับฟังข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของลูกค้า นำมาปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างมีแนวทางที่ชัดเจน ดำเนินการให้บริการด้วยพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูง มีจิตสำนึกในการให้บริการ จะเกิดระบบการบริการที่ดีเลิศ และใช้ภาวะผู้นำด้านการบริการ (Service leadership) ของผู้บริหารเป็นแรงผลักดันอย่างมีวิสัยทัศน์ ก็สามารถทำให้บริการที่ดีเลิศเป็นวัฒนธรรมของโรงแรมได้ในที่สุด